Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne

www.hrlsc.on.ca

Le présent rapport est également offert sur différents supports. Pour obtenir de plus amples renseignements, s'adresser à :

Sans frais : 1-866-625-5179
RGT : 416-597-4900
TTY : 1-866-612-8627
Télécopieur : 416-597-4901
Site Web : www.hrlsc.on.ca

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne est un organisme du gouvernement de l'Ontario
ISSN 1923-0389

CAJDP | Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne

Rapport annuel | 2014-2015

Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne

Rapport annuel 2014-2015

DANS CE RAPPORT :

HRLSC @HRlegalhelp 300d
"Standing up to racism builds stronger communities" Ayesha Asghar settles @HRlegalhelp human rights case
hrlsc.on.ca/en/home What's new
Details

HRLSC @HRLegalHelp 300d

« Contrer le racisme aide à édifier des collectivités plus fortes » Ayesha Asghar s'occupe de causes en matière de droits de la personne @HRLegalHelp
hrlsc.on.ca/fr/accueil **Quoi de neuf**

Message du président

C'est avec grand plaisir que le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne présente au procureur général de l'Ontario son rapport annuel 2014-2015.

À titre de président du conseil d'administration du Centre, j'ai été particulièrement bouleversé de constater la gravité des préjudices subis par bon nombre des quelque 25 000 personnes qui nous ont fait part de leur expérience intime de la discrimination et du harcèlement en raison de leurs attributs personnels, notamment leur sexe, leur religion, leur pays d'origine ou d'un handicap. Encore cette année, les affaires que nous avons traitées ont montré à quel point le racisme persiste et la discrimination fondée sur la race d'un individu est vécue tant par les jeunes que les moins jeunes, peu importe s'ils portent un chandail à capuchon ou un complet griffé. Permettez-moi d'ajouter que même moi, un professeur d'âge mûr, n'y échappe pas.

Lors de notre dernière réunion du conseil d'administration à Ottawa, aucun taxi que je hélais ne s'est arrêté avant que des collègues blancs ne viennent me rejoindre.

Nos clients ayant fait l'objet de profilage racial ne faisaient que vaquer à leurs occupations quotidiennes et ont dû interrompre leurs activités pour une seule et unique raison – la couleur de leur peau.

Pour certains, dont plusieurs membres de la communauté musulmane, l'intersection entre la race et la religion a contribué à accroître encore davantage leur exposition aux propos virulents et injurieux, que ce soit au travail ou en tentant d'obtenir un logement ou d'accéder à un service.

Nous applaudissons les leaders politiques et de la société civile ayant dénoncé le profilage racial et les cas de discrimination et de harcèlement dont les médias ont fait état au cours de l'année.

Nous déplorons toutefois les actions des quelques individus parmi ces derniers qui ont attisé les flammes de l'intolérance.

Au nom du conseil d'administration, je remercie tout le personnel du Centre de leurs efforts inlassables et efficaces dans l'avancement des dossiers de revendications en matière de droits de la personne en Ontario.

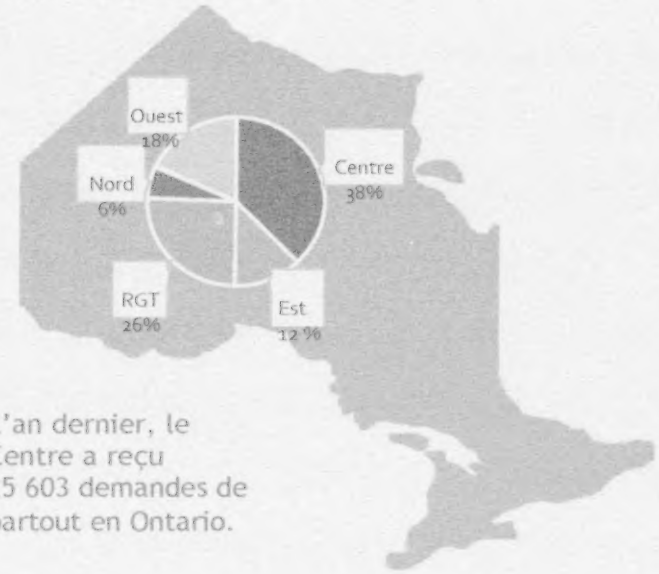
Patrick Case, président du conseil d'administration

Le CAJDP est un organisme du gouvernement de l'Ontario.

Nos services

Le Centre offre un service d'assistance téléphonique sans frais avec accès ATS partout en Ontario. Le personnel du Centre peut servir la clientèle en plus de 12 langues différentes, et offre une interprétation immédiate dans 140 langues. Le Centre a son siège social à Toronto et compte du personnel juridique à Guelph, Windsor, Brampton, Hamilton, Ottawa, à Sault Ste. Marie et à Thunder Bay.

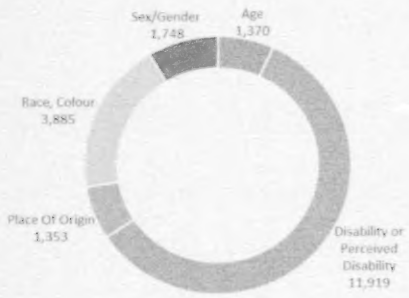
Le Centre aide ses interlocuteurs à déterminer si leurs droits ont bel et bien été violés et s'ils devraient entamer des démarches judiciaires. Nous aidons ceux et celles qui désirent se présenter devant le Tribunal des droits de la personne à déposer une requête.



L'an dernier, le Centre a reçu 25 603 demandes de partout en Ontario.

POUR EN SAVOIR DAVANTAGE

Pour en savoir davantage au sujet de nos services et critères de service, consultez notre site Web à l'adresse www.hrlsc.on.ca/fr/



Légende du graphique
(D'en bas à gauche dans le sens horaire) :

Lieu d'origine	**1 353**
Race, couleur	**3 885**
Sexe, genre	**1 748**
Âge	**1 370**
Handicap ou perception de handicap	**11 919**

Tendances en 2014-2015

Environ 80 % des demandes que nous avons reçues avaient trait à l'un ou l'autre des cinq motifs de discrimination précités. Les autres motifs invoqués étaient les suivants : l'ascendance, l'appartenance, la citoyenneté, les croyances, l'origine ethnique, l'état familial ou matrimonial, le genre, l'identité sexuelle, la grossesse, l'état d'assisté social, les antécédents judiciaires, les représailles ou les menaces de représailles, le harcèlement sexuel, l'orientation sexuelle et la sollicitation, les avances ou les représailles sexuelles.

Au cours de la dernière année, le Centre a noté un lien entre l'accroissement du débat public au sujet de la discrimination et du harcèlement (dans les médias traditionnels autant que dans les médias sociaux) et un accroissement correspondant des appels reçus au service d'aide téléphonique du Centre.

Le harcèlement sexuel

L'an dernier, nous avons observé une augmentation de 14 % dans les demandes de renseignements au sujet du harcèlement sexuel par rapport aux données de 2013-2014. Les statistiques montrent

également une hausse de 9 % des demandes au cours de la deuxième moitié de l'exercice financier par rapport à la première moitié de l'exercice. Les reportages dans les médias au sujet de cas de harcèlement sexuel et les débats qui s'en sont suivis dans les médias sociaux sont des facteurs ayant pu contribuer à l'augmentation du nombre de demandes de renseignements reçues par le Centre à ce sujet.

Dans un récent dossier, une travailleuse migrante dans une exploitation agricole a communiqué avec nous après avoir reçu des avances sexuelles non désirées de la part de son supérieur immédiat.

Le Centre a négocié une compensation pécuniaire pour la travailleuse et obtenu que l'employeur élabore une politique en milieu de travail interdisant le harcèlement sexuel et qu'il donne une formation à ce sujet à tous les employés et superviseurs au début de chaque campagne agricole.

Profilage racial

Au cours de l'exercice écoulé, le Centre a fourni de l'assistance juridique en réponse à un afflux de demandes de renseignements de la part d'individus racialisés ayant été arrêtés par la police sans motif apparent. En 2014-2015, nous avons négocié une compensation pécuniaire pour des personnes ayant fait l'objet d'interpellations aléatoires, en plus du retrait des dossiers de la police de leurs fiches d'interpellations.

Un de nos dossiers, l'affaire Claybourn v. Le service de police de Toronto, a résulté en une décision du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario faisant jurisprudence, accordant le droit à une personne de présenter une requête en matière de droits de la personne même si elle avait déjà porté plainte au sujet de la conduite du policier devant l'instance disciplinaire traitant les plaintes contre les policiers. Le Tribunal a statué qu'une personne avait le droit de présenter une requête en matière de droits de la personne tout en intentant des recours dans le cadre d'une plainte d'inconduite.

La décision fait l'objet d'une demande de révision judiciaire de la part de la Police provinciale de l'Ontario.

Les services policiers ne sont pas les seuls services dans la prestation desquels des Ontariens ont l'impression d'avoir fait l'objet d'une discrimination fondée sur la race. Le Centre a aussi traité des dossiers mettant en cause des conseils scolaires, des restaurants et des commerces de vente au détail.

Au cours de l'exercice, le Centre a réglé 76 dossiers dans lesquels la discrimination raciale avait été invoquée à titre de motif. Ainsi, le Centre a notamment négocié le versement

- de 530 000 $ en indemnisations financières pour cause de discrimination; et
- de 243 240 $ en dommages-intérêts spéciaux, notamment pour perte de salaire.

L'identité sexuelle

Partout au pays, l'attention médiatique portée à l'égard de la discrimination contre les personnes transgenre a suscité une recrudescence des débats au sujet de l'identité sexuelle et de l'expression de l'identité sexuelle.

La Commission ontarienne des droits de la personne a contribué au débat public en la matière par la diffusion en avril 2014 de sa Politique sur la prévention de la discrimination fondée sur l'identité sexuelle et l'expression de l'identité sexuelle.

Le Centre a reçu 47 % plus de demandes de renseignements en 2014-2015 au sujet de l'identité sexuelle et de l'expression de l'identité sexuelle, par rapport à l'exercice précédent.

Nous avons aidé des personnes ayant vécu de la discrimination fondée sur l'identité sexuelle ou l'expression de l'identité sexuelle à l'école, dans un établissement carcéral, en milieu de travail ou en participant à un sport.

Le Centre a obtenu d'excellents résultats en intentant des recours et en négociant des règlements pour ses clients.

À titre d'illustration, en 2014-2015 nous avons négocié le versement d'au-delà de 330 000 $ en indemnités financières dans des dossiers de discrimination fondée sur l'identité sexuelle, soit une augmentation de 45 % par rapport à l'exercice précédent.

Dans l'un de ces dossiers, nous avons négocié un règlement visant à s'assurer qu'une association professionnelle mette en place un programme de formation à l'intention des employés des entreprises du secteur sur des questions ayant trait à l'identité sexuelle.

STATISTIQUES EN BREF

Règlements

En 2014-2015, nous avons représenté des requérants et négocié des règlements pour leur compte dans le cadre de 564 requêtes en matière de droits de la personne. Dans tous ces dossiers, nous avons négocié le versement d'une indemnité financière au requérant, souvent accompagné de mesures destinées à prévenir qu'une telle discrimination ne se reproduise à l'avenir. Parmi ces dossiers,

287

requêtes ont été réglées avec succès à l'étape de la médiation.

196

requêtes ont été réglées avec succès à l'audience (généralement juste avant ou lors de la première journée d'audience).

53

requêtes ont été réglées avec succès avant que la requête soit déposée auprès du Tribunal, évitant aux requérants le processus d'audience devant le Tribunal.

Histoires en matière de droits de la personne

Le *Code des droits de la personne de l'Ontario* énonce des protections très spécifiques au bénéfice des personnes ayant fait l'objet de discrimination. On a parfois de la difficulté à s'imaginer à quoi ressemble sur le terrain une contravention aux dispositions du *Code* ontarien.

Nous espérons que le récit de ces affaires vous permettra de mieux saisir comment des gens ordinaires arrivent à faire respecter leurs droits et ainsi à faire de l'Ontario un milieu de vie plus équitable et plus convivial pour toutes et tous les Ontariens.

Avec le soutien du Centre, des Ontariens ordinaires ont revendiqué leurs droits et fait évoluer non seulement leur propre situation personnelle mais aussi celle des autres individus faisant l'objet de discrimination dans leur milieu de travail, leur milieu de vie ou l'accès à des services.

Causes réglées avant l'audience

Le Centre tente de régler les requêtes à chaque étape du processus, cherchant à négocier des indemnités financières pous ses clients en plus de mesures d'application plus générale afin de prévenir la discrimination en amont.

La protection des détenus transgenres: l'intégration, et non la ségrégation

Lorsque Breitlynne Twa a été placée en détention, elle a été placée dans un établissement d'hommes et séparée des autres détenus. Après environ un mois, elle a été transférée dans un établissement pour femmes, mais elle est restée en isolement, soi-disant pour sa propre sécurité. Pendant plusieurs mois après cela, Mme Twa était toujours en isolement – son accès à la cour et aux possibilités d'emploi et à la programmation lui était refusé.

Le Centre a représenté Mme Twa dans la négociation d'un règlement qui a eu des répercussions sur une nouvelle politique mise en place à l'échelle provinciale.

La nouvelle *Politique d'admission, de classification et de placement des détenus transgenres* prévoit :

- l'intégration (plutôt que la ségrégation) des détenus transgenres;
- le placement selon l'identité sexuelle autodéfinie du détenu;
- la prise en compte des observations du détenu dans le formulaire de planification des soins à l'admission;
- l'optimisation de l'intimité;
- l'accès aux articles personnels liés à l'identité sexuelle vécue;
- une formation sur mesure, obligatoire et spécifique à l'emploi portant sur les droits de la personne, y compris un contenu spécifique portant sur l'identité et l'expression sexuelles.

La Commission de droits de la personne de l'Ontario est intervenue dans la requête de Mlle Twa.

Amélioration de l'accessibilité pour les jurés handicapés

La Division des services judiciaires du ministère du procureur général a bonifié son engagement à fournir un accès sans obstacle aux tribunaux de la province après que le Centre ait négocié un règlement en matière de droits de la personne.

Photo : Sun Media

Le réexamen systématique des pratiques et des procédures découle de la tentative d'une femme à participer au processus de sélection du jury. Carol Mehlenbacher, qui est aveugle, est arrivée à un tribunal de l'Ontario pour s'apercevoir qu'il n'y avait pas d'aides visuelles disponibles. Elle a été exemptée de sa fonction de juré. Avec l'aide du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne, Mme Mehlenbacher et des fonctionnaires des Services judiciaires ont peaufiné une série de modifications destinées à rendre les tribunaux plus accessibles.

La première étape a consisté à répertorier les ressources d'accessibilité disponibles dans les cours de justice de l'Ontario.

Les modifications apportées au processus de constitution d'un jury prévoient désormais les mesures suivantes :

- L'assignation des jurés contient les coordonnées des services d'aide en fonction du handicap pour le tribunal où la personne doit se présenter
- Les jurés potentiels sont directement mis en contact avec le coordinateur de l'accessibilité du lieu en question afin de déterminer la meilleure façon de satisfaire les besoins de la personne en fonction de son handicap
- Les dispositifs requis sont mis à sa disposition en fonction de ses besoins
- Le manuel de gestion du jury est mis à jour afin de préciser la procédure à suivre par le personnel lorsqu'une personne se présente avec des besoins liés à un handicap
- Tout le personnel reçoit une formation continue sur l'accessibilité.

Propos racistes de la part d'un cadre sur les lieux de travail

Le Centre a représenté un employé afro-canadien qui a perdu son emploi après une altercation avec un cadre sur les lieux de travail. Ce dernier avait accusé notre client de mauvaise conduite sur les lieux de travail et avait clairement laissé entendre à des collègues qu'il était mal à l'aise de travailler avec lui parce qu'il était noir. Le cadre a raconté à d'autres personnes sur les lieux de travail que sa fille avait peur des hommes noirs.

Notre client a communiqué cette information au superviseur. La direction n'a mené aucune enquête. Par la suite, lors d'une altercation physique avec notre client, le cadre en question a traité notre client de « sale n---- ». Le client a été congédié.

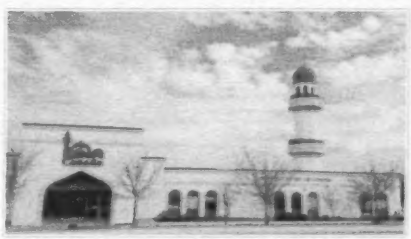
Le Centre a négocié un accord obligeant l'employeur à :

- verser une indemnité financière pour discrimination;
- élaborer des nouvelles lignes directrices pour les enquêtes à la suite d'une plainte pour discrimination ou pour harcèlement en milieu de travail;
- donner une formation en matière de droits de la personne à tout le personnel cadre.

La Ville de Mississauga pave la voie à des relations plus sereines avec des fidèles d'une mosquée

Le Centre a négocié un règlement entre la Ville de Mississauga et les fidèles de la mosquée de la Société islamique de l'Amérique du Nord (SIAN) à Toronto.

MD Khalid et son fils Salman ont été choqués lorsque des restrictions de stationnement sont apparues soudainement non loin de leur mosquée, notamment l'interdiction de stationner le vendredi entre midi et 15 h – la période de prière la plus importante de la semaine.



Après avoir été incapables de résoudre le problème autrement, M. Khalid et son fils ont déposé une requête en matière de droits de la personne, estimant que la nouvelle restriction ciblait tout particulièrement leur religion. Le Centre a négocié un accord pour revoir les restrictions de stationnement aux abords de la mosquée.

Des voyageurs handicapés du nord de l'Ontario ont réglé une demande concernant les droits de la personne avec l'ONTC

Les modes de transport dans le nord d'Ontario sont limités, mais même ceux qui existent n'offraient pas des modalités convenant aux besoins de Bradley Bondar et de Lisa Buck, car les autocars n'étaient pas dotés de toilettes accessibles.

M. Bondar et Mme Buck ont réglé leurs requêtes conjointes en matière de droits de la personne avec la Commission de transport Ontario Northland (ONTC).

Leur persistance a donné aux personnes handicapées du nord de l'Ontario un meilleur accès aux modalités de transport.

Dans le cadre du règlement négocié par le Centre, l'ONTC a convenu :

- de commander trois autocars avec toilettes accessibles aux fauteuils roulants;
- de s'efforcer de mettre ces autocars à la disposition des voyageurs handicapés sur demande; et
- d'exiger que tous les chauffeurs d'autocar suivent une formation sur les droits de la personne avant d'utiliser les dispositifs prévus.

Le point sur les règlements discriminatoires

Une quatrième municipalité accepte d'annuler ses règlements de zonage discriminatoires

De nombreuses municipalités de l'Ontario utilisent des règlements municipaux pour restreindre l'emplacement des foyers de groupe. Le Centre a déposé des requêtes en matière de droits de la personne contre quatre municipalités en invoquant le caractère discriminatoire de leur réglementation à cet égard.

Nous avons représenté la Dream Team, un groupe de défense des droits constitué de personnes vivant elles-mêmes avec des troubles de santé mentale.

En octobre 2014, la quatrième et dernière municipalité a réglé le litige portant sur ses règlements discriminatoires. Le règlement litigieux de Smiths Falls comprenait une disposition prévoyant notamment ce qui suit :

[TRADUCTION] « Les foyers de groupe pour les personnes souffrant d'une maladie mentale ne peuvent héberger qu'un maximum de 36 résidents au total pour l'ensemble de ces foyers. »

La Commission ontarienne des droits de la personne est intervenue dans ces requêtes, au soutien de la prétention à l'effet que ces règlements étaient discriminatoires.

Phiip Dufresne, un des membres du Dream Team, a fait l'observation suivante :

« À l'avenir, les gens vont se gratter la tête et se demander pourquoi il a été nécessaire d'enclencher un processus judiciaire pour empêcher l'exclusion de certaines personnes. »

STATISTIQUES EN BREF

POUR EN SAVOIR DAVANTAGE

Pour en savoir davantage au sujet de ces requêtes en matière de droits de la personne, consultez notre site Web à l'adresse

REPRÉSENTATION

440 médiations

81 audiences

Pour un complément d'information à ce sujet, consultez notre site Web à l'adresse

Personality of the Year

Englehart woman wins human rights case against ONTC

Sue Nielsen
Speaker Reporter

ENGLEHART — There is a quote that sums up Englehart resident Lisa Buck.

"The difficulties of life are intended to make us better not bitter."

She's had difficulties in life beginning with being born with spina bifida and hydrocephalus but she's anything but bitter. Born and raised in Timmins, she has lived in several Northern Ontario communities but now calls Englehart her home. She and her husband have a number of pets they consider their "children."

Ms. Buck is someone who overcomes obstacles in a big way. *More on 2A*

"If you see a problem, fight to get it fixed. You never know, you might win. The disabled have voices too," *said Ms. Buck*

Décisions rendues dans nos dossiers par le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

J.D. v. The Ultimate Cut Unisex, 2014 HRTO 956

Trois femmes travaillaient comme réceptionnistes dans un salon de coiffure jusqu'à ce que du harcèlement sexuel continu les empêche de rester. Le Centre les a représentées toutes les trois dans leurs requêtes et a plaidé avec succès que toutes les trois :

- avaient été soumises à un environnement toxique; et
- avaient été victimes de représailles pour s'être plaintes du harcèlement.

Le Tribunal a conclu que l'employeur n'avait pas entrepris une enquête au sujet des allégations de harcèlement.

Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario a conclu que le propriétaire du salon « rendait les requérantes mal à l'aise et nerveuses, se demandant jusqu'où pourraient aller son harcèlement sexuel, ses sollicitations et ses avances. Lorsqu'il se trouvait au salon, elles avaient les nerfs à vif. »

Le Tribunal a aussi conclu que les femmes ont continué à occuper leurs fonctions « jusqu'à ce que la situation devienne si intolérable qu'elles décident de quitter leur emploi avec raison. Elles ont laissé leur emploi à cause des avances non sollicitées, de son comportement à caractère sexuel et aussi le fait qu'elles n'étaient aucunement protégées de cet individu. »

Le Tribunal a ordonné le salon de coiffure à payer aux trois requérantes, au total :

- plus de 100 000 $ à titre d'indemnisation pécuniaire au motif de discrimination et de harcèlement;
- 40 000 $ à titre de salaire perdu.

Pour lire le texte intégral de la décision, consultez CanLii

Lugonia v. Arista Homes, 2014 HRTO 1531

Mme Lugonia avait quitté son emploi pour accepter un remplacement de congé de maternité à Arista Homes. Lors de son troisième quart de travail, elle a révélé à la femme partant en congé de maternité qu'elle venait d'apprendre qu'elle était enceinte. Lorsqu'elle est arrivée pour son quatrième quart de travail, elle a été congédiée.

Le Centre a représenté Mme Lugonia devant le Tribunal, et a obtenu une décision ordonnant à l'entreprise :

- de verser une indemnité financière de 15 000 $ pour la discrimination;
- de retenir les services d'un expert en droits de la personne qui élaborera et mettra en place une politique complète en la matière;
- de remettre à tous les employés actuels et futurs une copie de cette nouvelle politique;
- de présenter cette nouvelle politique au Centre dans les six mois.

Pour lire le texte intégral de la décision, consultez CanLII

Wesley v. 2252466 Ontario Inc. o/a The Grounds Guys, 2014 HRTO 1591

M. Wesley, un homme autochtone du Nord de l'Ontario qui est gai et sourd, a été licencié par son employeur de l'équipe du chantier où il travaillait, l'employeur lui ayant fourni comme raison qu'il s'agissait d'un licenciement général. Le Centre l'a représenté devant le Tribunal, plaidant que son congédiement était fondé sur divers motifs discriminatoires, notamment ses origines ancestrales autochtones et son handicap.

Le Tribunal a rendu sa décision en invoquant le seul motif de discrimination fondée sur un handicap.

Le Tribunal a ordonné à l'entreprise :

- de verser une compensation financière de 25 500 $ pour motif de discrimination;
- de verser 8 200 $ pour salaire perdu; et
- de fournir une formation aux cadres portent sur les handicaps et l'obligation d'adaptation envers les employés atteints d'un handicap.

Malheureusement, l'entreprise a fait faillite depuis. Le Centre n'a pas été en mesure de récupérer les sommes attribuées à M. Wesley.

Pour lire le texte intégral de la décision, consultez CanLii

Emra v. Impression Bridal Inc., 2014 HRTO 1736

Le Centre a représenté M. Emra à la suite de son congédiement après qu'il se soit absenté pour une raison liée à son invalidité. Bien que l'employeur ait avancé qu'il y avait des problèmes de rendement, le Tribunal en a conclu autrement.

Ainsi, le Tribunal a plutôt conclu que M. Emra « était extrêmement vulnérable au moment de son licenciement. Il a été humilié par le fait que son licenciement était directement lié à son handicap. »

Le Tribunal a condamné l'entreprise à :

- verser au plaignant une compensation pécuniaire de 25 000 $ pour discrimination; et
- de verser au plaignant 33 280 $ en salaire perdu;

Le Tribunal a également ordonné à l'entreprise de :

- retenir les services d'un expert en droits de la personne de son choix qui rédigera une nouvelle politique en matière de droits de la personne et
- Former tous ses employés à la nouvelle politique.

Pour lire le texte intégral de la décision, consultez CanLii

Sharpe v. Cheuk, 2015 HRTO 10

M. Sharpe louait un appartement qui nécessitait des réparations.

Après avoir déposé plusieurs plaintes auprès du propriétaire du logement, il a reçu une lettre du propriétaire exigeant qu'il déménage, citant notamment sa source de revenus (l'aide sociale) comme l'une des raisons de l'expulsion. Il a déménagé.

M. Sharpe est entré en contact avec le Centre et a présenté une requête en matière de droits de la personne. Le Tribunal a conclu que le locateur avait fait preuve de discrimination contre M. Sharpe en invoquant le motif qu'il recevait de l'assistance publique, et lui a ordonné :

- de verser au locataire une indemnité financière de 10 000 $ pour la discrimination; et
- un montant de 1 200 $à titre de dédommagent pour la perte de son logement et ses frais de déménagement.

Pour lire le texte intégral de la décision, consultez CanLii

PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES

Le Centre tient à remercier tous ses partenaires des milieux juridiques et communautaires qui nous ont aidé à fournir des renseignements et des services aux collectivités partout en Ontario. Pour en savoir davantage, consultez le lien

Mesures de rendement

Chaque année, le conseil d'administration du Centre fixe des objectifs par rapport à ses services. Nos objectifs pour 2014-2015 et nos progrès à cet égard sont décrits ci-après.

Satisfaction des clients

Objectif : **Au moins 85 % des clients indiquent qu'ils sont satisfaits ou très satisfaits des services du Centre.**

Réussite : **96 % des clients ont indiqué qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits de nos services.**

En plus des évaluations formelles, nous recevons des centaines de témoignages de remerciement de la part de clients chaque année. Voir les quelques extraits dans la colonne de droite.

Taux de règlement en médiation

Objectif : **70 % des dossiers qui se rendent en médiation sont réglés au cours de la procédure de médiation.**

Réussite : **69 % des dossiers de médiation ont été réglés.**

Dossiers réglés avant l'audience

Objectif : 130 dossiers réglés entre l'étape de médiation (le cas échéant) et la tenue d'une audience.

Réussite : **127 dossiers réglés entre l'étape de médiation et la tenue d'une audience.**

Nombre de demandes de renseignement traitées :

Objectif : 26 000 demandes de renseignements traitées.

Réussite : **25 603 demandes de renseignements traitées.**

Taux de réponse téléphonique

Objectif : 82 % des appels téléphoniques ont été traités.*

Réussite : **84 % des appels téléphoniques ont été traités.**

Dossiers réglés à l'étape de l'audience

Objectif : 65 % des dossiers rendus à l'étape de l'audience sont réglés avant ou lors de la première journée d'audience.

Réussite : **81 % % des dossiers rendus à l'étape de l'audience ont été réglés avant ou lors de la première journée d'audience.**

Couverture médiatique

Objectif : **Au moins cinq (5) histoires en matière de droits de la personne en lien avec nos services ont reçu une couverture positive par les médias de grande diffusion.**

Réussite : **Six (6) histoires en matière de droits de la personne en lien avec nos services ont reçu une couverture positive par les médias de grande diffusion.**

E n viron 57 occurrences médiatiques portant sur divers enjeux en matière de droits de la personne ont été engendrées par le Centre ou ont été l'objet d'interventions de la part du Centre dans les médias.

Notes de remerciements

« Vous avez fait un travail exceptionnel sur plusieurs fronts. Au-delà de l'expertise juridique considérable que vous m'avez fournie, à plusieurs reprises, une bonne mise en perspective, du soutien, de l'orientation et de l'assurance. J'ai trouvé beaucoup de réconfort grâce à votre soutien. »

« Gagné ou perdu, je vous remercie, vous et le reste du personnel du CAJDP. »

« Grâce à vous je me suis levé – vous m'avez redonné confiance, vous m'avez donné la force et les stratégies pour gérer le tout, même s'ils étaient 4 contre 1. »

« Je me sens en paix avec tout ce qui est arrivé et j'ai hâte de voir changer cette politique dès ce printemps. »

« Une maman ours heureuse ! Il semble que j'aie droit effectivement aux congés maternité grâce à votre lettre, et le tout sans que les choses tournent mal. »

* L'objectif correspond à un taux de prestation réaliste et réalisable dans la limite d'un budget fixe (établi en 2008) et nous permet de répondre à la demande d'autres services juridiques offerts par le Centre. Un taux de réponse de 82 % correspond généralement à des temps d'attente de six à neuf minutes.

Conseil d'administration et personnel

Patrick Case a été nommé président du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne en octobre 2010, son mandat en cours se terminant le 19 octobre 2018.

Nancy Gignac a été nommée au conseil d'administration le 17 septembre 2009, son mandat en cours se terminant le 25 novembre 2017.

Mary Gusella a été nommée au conseil d'administration le 17 septembre 2009, son mandat en cours se terminant le 25 novembre 2017.

Patrick Nadjiwan a été nommé au conseil d'administration le 17 septembre 2009, son mandat en cours se terminant le 25 novembre 2017.

Gina Papageorgiou a été nommée au conseil d'administration le 9 avril 2008, son mandat en cours se terminant le 7 mai 2016.

POUR EN SAVOIR DAVANTAGE

Pour lire la biographie complète des administrateurs, consultez notre site Web à l'adresse http://www.hrlsc.on.ca/fr

Le personnel travaille en équipes composées d'avocats, de parajuristes, de conseillers et de représentants en droits de la personne, de coordinateurs de dossiers juridiques, d'adjoints administratifs et de cadres. Notre structure permet à notre personnel de partager de l'information, de conjuguer leurs compétences et les ressources, et de résoudre des problèmes ensemble en petits groupes. Nos effectifs juridiques possèdent une vaste expérience notamment dans le domaine des droits de la personne, du droit du travail, des litiges civils et du droit administratif. Les avocats et parajuristes ont notamment travaillé au sein de cliniques communautaires d'aide juridique, de cabinets d'avocats spécialisés en normes de travail, à la Commission ontarienne des droits de la personne, au Tribunal des droits de la personne, au Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, au ministère du Procureur général, au Bureau du Tuteur et curateur public et au Tribunal de l'équité salariale de l'Ontario.

Communiquez avec nous

Appelez-nous :

RGT :	416-597-4900
Sans frais :	1-866-625-5179
TTY :	416-597-4903
TTY sans frais :	1-866-612-8627
Télécopieur :	416-597-4901

Suivez-nous sur twitter @HRLegalHelp

Écrivez-nous :

Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne

180, rue Dundas Ouest, 8e étage

Toronto (ON) M7A 0A1

Si vous avez besoin d'une copie du rapport sur un support différent, veuillez communiquer avec nous au moyen d'une des méthodes précitées ou envoyez-nous un courriel à web@hrlsc.on.ca.

ISSN 1923-0389

CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE

ÉTATS FINANCIERS

AU 31 MARS 2015

HILBORN LLP

HILBORN LLP

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'administrateur du
Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne, qui comprennent les états de la situation financière au 31 mars 2015, et les états des résultats, de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers
La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur
Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne du Centre portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne du Centre. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion
À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne au 31 mars 2015, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Hilborn LLP

Toronto (Ontario)
Le 17 juillet 2015

Comptables professionnels agréés
Experts-comptables autorisés

État de la situation financière

Au 31 mars	2015 $	2014 $
ACTIF		
Actif à court terme		
Trésorerie	**197 267**	302 688
Créances à recevoir	**6 136**	568
TVH à recevoir	**59 907**	68 411
Frais payés d'avance	**174 046**	138 864
	437 356	510 531
Actif à long terme		
Immobilisations corporelles (note 3)	**48 975**	35 068
Actifs incorporels (note 4)	**173 855**	247 914
	222 830	282 982
	660 186	793 513
PASSIF		
Passif à court terme		
Dettes et charges à payer	**216 245**	364 245
ACTIF NET (note 6)	**443 941**	429 268
	660 186	793 513

État des résultats

Exercice clos le 31 mars	2015 $	2014 $
Produits		
Ministère du Procureur général	**6 021 200**	5 756 200
Autres produits	**331**	10 845
	6 021 531	5 767 045
Dépenses		
Salaires	**4 222 803**	4 190 764
Avantages du personnel	**822 284**	795 475
Services	**480 595**	506 555
Communications	**106 954**	131 302
Fournitures et matériel	**48 003**	89 110
Prestation de services à l'échelle de la province	**86 994**	77 867
Déplacements	**60 325**	58 378
Frais du conseil	**25 413**	29 853
Amortissement	**153 487**	169 271
	6 006 858	6 048 575
Excédent des dépenses sur les produits de l'exercice	**14 673**	(281 530)

État de l'actif net

Exercice clos le 31mars	2015 $	2014 $
Actif net, ouverture de l'exercice	**429 268**	710 798
Excédent des dépenses sur les produits de l'exercice	**14 673**	(281 530)
Actif net, clôture de l'exercice	**443 941**	429 268

État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 mars	2015 $	2014 $
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		
Excédent des dépenses sur les produits de l'exercice	**14 673**	(281 530)
Ajustements en vue de déterminer les flux de trésorerie issus des activités de fonctionnement		
Amortissement	**153 487**	169 271
	168 160	(112 259)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Augmentation des créances à recevoir	**(5 568)**	(568)
Diminution (augmentation) de la TVH à recevoir	**8 504**	(13 656)
Augmentation des frais payés d'avance	**(35 182)**	(57 007)
Diminution des dettes et charges à payer	**(148 000)**	(4 654)
	(12 086)	(188 144)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations corporelles	**(93 335)**	-
Acquisition d'actifs incorporels	**-**	(13 460)
	(93 335)	(13 460)
Variation nette de la trésorerie au cours de l'exercice	**(105 421)**	(201 604)
Trésorerie, ouverture de l'exercice	**302 688**	504 292
Trésorerie, clôture de l'exercice	**197 267**	302 688

Notes afférentes aux états financiers

31 mars 2015

Nature des activités

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (le «Centre») a été constitué le 20 décembre 2006 à titre de société sans capital social conformément à la sanction royale de l'article 45.11 de la *Loi modifiant le Code des droits de la personne, 2006*. Les dispositions de cette loi sont entrées en vigueur le 30 juin 2008 et le Centre a ouvert ses portes ce jour-là.

Le Centre n'est pas un organisme de la Couronne, mais il est désigné comme un organisme de service opérationnel et il relève du ministère du Procureur général («MPG»). Le Centre est indépendant du gouvernement de l'Ontario devant lequel il est toutefois responsable. En vertu du protocole d'entente («PE») conclu entre le Centre et le Procureur général de la province d'Ontario, les buts poursuivis par le Centre sont les suivants :

a) mettre en place et administrer un système efficient de prestation de services d'assistance, y compris de services juridiques, concernant les demandes soumises au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario en vertu de la partie IV du code;

b) définir des politiques et des priorités pour la prestation de services d'assistance, qui tiennent compte des ressources financières.

Le Centre est une organisation à but non lucratif, au sens de l'alinéa 149(1)(l) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et, à ce titre, il est exonéré des impôts sur le revenu fédéral et provincial.

1. **Principales méthodes comptables**

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux normes comptables pour les organismes sans but lucratif («NCOSBL») du Canada, en appliquant les principales méthodes comptables suivantes :

a) **Comptabilisation des produits**

Le Centre reçoit des produits du MPG. Les montants sont comptabilisés en produits au moment où ils sont reçus ou à recevoir. L'utilisation de tous les fonds reçus fait l'objet d'une affectation aux fins définies par le PE.

b) **Instruments financiers**

i) **Évaluation des instruments financiers**

Le Centre évalue initialement ses actifs financiers et ses passifs financiers à la juste valeur, ajustée pour tenir compte des coûts de transaction dans le cas où un actif financier ou un passif financier est évalué ultérieurement au coût après amortissement.

Le Centre évalue ultérieurement tous ses actifs financiers et ses passifs financiers au coût après amortissement.

Les actifs financiers évalués au coût après amortissement comprennent la trésorerie.

Les passifs financiers évalués au coût après amortissement comprennent les dettes et charges à payer.

Notes afférentes aux états financiers (suite)

31 mars 2015

1. **Principales méthodes comptables (suite)**

b) **Instruments financiers (suite)**

ii) **Dépréciation**

À la fin de chaque exercice, le Centre détermine si des indications donnent à penser qu'un actif financier évalué au coût après amortissement pourrait avoir perdu de la valeur. Les indications objectives d'une perte de valeur comprennent des données observables portées à l'attention du Centre. De l'avis de la direction, il n'existe aucune indication de perte de valeur des actifs financiers.

c) **Immobilisations corporelles**

Les coûts des immobilisations sont inscrits à l'actif lorsque les critères définis pour la comptabilisation à titre d'immobilisation sont satisfaits; autrement, les coûts sont passés en charges au moment où ils sont engagés. Le coût d'une immobilisation comprend son prix d'achat et tous les coûts directement attribuables à la préparation de l'actif pour l'utilisation à laquelle il est destiné.

Les immobilisations sont évaluées au coût diminué du cumul des amortissements et du cumul des pertes de valeur.

L'amortissement est calculé linéairement à des taux devant permettre d'éteindre le coût des immobilisations sur leur durée de vie utile estimative. Les taux d'amortissement annuels sont les suivants :

Mobilier et agencements	5 ans
Matériel informatique	3 ans

Une immobilisation est soumise à un test de dépréciation lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que sa valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Une perte de valeur est comptabilisée dans les états des résultats lorsque la valeur comptable de l'actif excède la somme des flux de trésorerie non actualisés qui résulteront de son utilisation et de sa sortie éventuelle de l'actif. La perte de valeur est calculée comme l'excédent de la valeur comptable de l'immobilisation sur sa juste valeur.

Il n'y a pas de reprise de perte de valeur si la juste valeur de l'immobilisation s'accroît ultérieurement.

Notes afférentes aux états financiers (suite)

31 mars 2015

1. **Principales méthodes comptables (suite)**

d) **Actifs incorporels**

Les coûts des actifs incorporels sont inscrits à l'actif lorsque les critères définis pour la comptabilisation à titre d'actif incorporel sont satisfaits; autrement, les coûts sont passés en charges au moment où ils sont engagés. Le coût d'un actif incorporel acquis séparément comprend son prix d'achat et tous les coûts directement attribuables à la préparation de l'actif pour l'utilisation à laquelle il est destiné.

Les actifs incorporels sont évalués au coût diminué du cumul des amortissements et du cumul des pertes de valeur.

L'amortissement des logiciels d'application est calculé linéairement à des taux devant permettre d'éteindre le coût des actifs incorporels sur leur durée de vie utile estimative. Les taux d'amortissement annuels sont les suivants :

Logiciels informatiques	3 ans
Outil de suivi de la clientèle	5 ans

Un actif incorporel est soumis à un test de dépréciation lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que sa valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Si une perte de valeur potentielle est identifiée, son montant est quantifié en comparant la valeur comptable de l'actif incorporel et sa juste valeur. Toute perte de valeur de l'actif incorporel est comptabilisée dans le résultat de la période au cours de laquelle elle est déterminée.

Il n'y a pas de reprise de perte de valeur si la juste valeur de l'actif incorporel s'accroît ultérieurement.

e) **Estimations de la direction**

La préparation des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif oblige la direction à poser des jugements et des hypothèses et à faire des estimations qui ont une incidence sur l'application des méthodes comptables et sur les montants présentés des actifs et des passifs et des informations sur les actifs et les passifs éventuels à la date de clôture et les montants présentés des produits et des charges de l'exercice considéré. Les résultats réels pourront différer de ces estimations, et les écarts seront comptabilisés dans les exercices futurs.

Les estimations et les hypothèses sous-jacentes font l'objet d'une révision périodique. Les révisions des estimations comptables sont comptabilisées dans l'exercice où les estimations sont révisées et dans les exercices futurs touchés.

Notes afférentes aux états financiers (suite)

31 mars 2015

2. **Risques relatifs aux instruments financiers**

Le Centre est exposé à des risques financiers découlant de ses instruments financiers comme il est décrit ci-dessous.

Les instruments financiers du Centre et la nature des risques auxquels il peut être soumis sont les suivants :

	Risques				
			Risque de marché		
Instrument financier	Crédit	Liquidité	Change	Taux d'intérêt	Prix autre
Trésorerie	x			x	
Comptes débiteurs	x				
Dettes et charges à payer		x			

a) **Risque de crédit**

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à une transaction manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait l'autre partie à subir une perte financière. Les liquidités sont conservées dans une grande banque à charte canadienne. De l'avis de la direction, le Centre n'est pas exposé à un risque de crédit important du fait de ses instruments financiers.

b) **Risque de liquidité**

Le risque de liquidité est le risque que le Centre éprouve des difficultés à honorer à l'échéance ses engagements envers ses créanciers. Le Centre remplit les exigences auxquelles il est soumis en matière de liquidités en préparant des prévisions détaillées des flux de trésorerie liés à son fonctionnement et en en assurant le suivi, en anticipant ses activités d'investissement et de financement et en détenant des actifs qui peuvent être facilement convertis en liquidités. De l'avis de la direction, le Centre n'est pas exposé à un risque de liquidité important du fait de ses instruments financiers.

c) **Risque de marché**

Le risque de marché est le risque que la juste valeur d'instruments financiers ou les flux de trésorerie futurs associés aux instruments fluctuent en raison de variations des cours du marché. Le risque de marché comprend le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque de prix autre. De l'avis de la direction, le Centre n'est pas exposé à un risque de marché important.

d) **Risque de change**

Le risque de change est le risque que la juste valeur d'instruments financiers ou les flux de trésorerie futurs associés aux instruments fluctuent au regard du dollar canadien en raison de variations des taux de change. À ce moment-ci, le Centre n'a que des transactions minimales en devises et, en conséquence, de l'avis de la direction, le Centre n'est pas exposé au risque de change.

Notes afférentes aux états financiers (suite)

31 mars 2015

2. Risques relatifs aux instruments financiers (suite)

e) Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur d'instruments financiers ou les flux de trésorerie futurs associés aux instruments fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

De l'avis de la direction, le Centre n'est pas exposé à un risque de taux d'intérêt important.

f) Risque de prix

Le risque de prix autre est le risque que la juste valeur d'instruments financiers ou les flux de trésorerie futurs associés aux instruments fluctuent en raison de variations des cours du marché (autres que celles découlant du risque de change ou du risque de taux d'intérêt), que ces variations soient causées par des facteurs spécifiques à l'instrument individuel ou à son émetteur ou de facteurs affectant tous les instruments similaires négociés sur le marché. Le Centre n'est pas exposé au risque de prix autre.

g) Concentration du risque

La concentration du risque peut résulter de la concentration de contreparties appartenant à des secteurs d'activité spécifiques, de catégories de qualité de crédit ou de la distribution géographique ou de l'existence d'un nombre limité de contreparties individuelles, qui pourraient entraîner un risque élevé pour l'entité advenant que se produise un événement économique ayant un impact analogue sur les contreparties. De l'avis de la direction, il n'y a pas de concentration importante du risque associé aux instruments financiers du Centre.

h) Fluctuations du risque

Il n'y a pas eu de fluctuations des risques auxquels le Centre était exposé par rapport à l'exercice précédent.

3. Immobilisations corporelles

			2015
	Coût $	Amortissement cumulé $	Net $
Matériel informatique	298 496	249 521	48 975
Mobilier et agencements	4 150	4 150	-
	302 646	253 671	48 975

			2014

	Coût $	Amortissement cumulé $	Net $
Matériel informatique	295 471	261 233	34 238
Mobilier et agencements	4 150	3 320	830
	299 621	264 553	35 068

Notes afférentes aux états financiers (suite)

31 mars 2015

4. Actifs incorporels

	2015		
	Coût $	Amortissement cumulé $	Net $
Outil de suivi de la clientèle	613 925	458 339	155 586
Logiciels informatiques	103 060	84 791	18 269
	716 985	543 130	173 855

	2014		
	Coût $	Amortissement cumulé $	Net $
Outil de suivi de la clientèle	574 012	340 959	233 053
Logiciels informatiques	133 347	118 486	14 861
	707 359	459 445	247 914

5. Régime de retraite

Le Centre, par l'entremise du parrainage du MPG, participe à titre d'employeur à un régime à prestations déterminées administré par la Commission du Régime de retraite des fonctionnaires de l'Ontario (« CRRFO ») pour les employés de la province d'Ontario. En se fondant sur les taux de cotisation fixés par la CRRFO, le Centre verse au régime des montants égaux aux cotisations des employés, au taux de 6,4 % des gains à hauteur du maximum des prestations de retraite annuelles payables (« MPRAP ») en vertu du RPC et de 9,5 % pour les gains excédant le MPRAP. Le régime est comptabilisé à titre de régime à cotisations déterminées car on ne dispose pas d'informations suffisantes pour suivre les exigences de présentation d'un régime à prestations déterminées. Le Centre a versé 264 920 $ (2014 – 269 271 $) au régime, montant qui est comptabilisé à titre d'avantages du personnel dans l'état des résultats.

Notes afférentes aux états financiers (suite)

31 mars 2015

6. Répartition des produits de subventions

Le Centre a consacré les fonds reçus sous forme de subventions aux fins suivantes :

	2015	2014
	$	$
Produit – Ministère du Procureur général	6 021 200	5 756 200
Autres produits	331	10 845
Frais de fonctionnement	(6 006 858)	(6 048 575)
Dotation à l'amortissement comprise dans les frais de fonctionnement	153 487	169 271
Acquisition d'immobilisations corporelles	(93 335)	(13 460)
	74 825	(125 719)

Rapprochement de l'actif net

	Immobilisations	Fonctionnement	Total
	$	$	$
Actif net, ouverture de l'exercice	282 981	146 287	429 268
Excédent des dépenses sur les produits de l'exercice	(153 487)	168 160	14 673
Fonds virés au fonds des immobilisations	93 336	(93 336)	-
Actif net, clôture de l'exercice	222 830	221 111	443 941

7. Engagements

Le Centre a pris des engagements au titre de la location de divers matériels de bureau. Les paiements annuels de location de matériels sont les suivants :

	$
2016	1 526
2017	1 017
	2 543

8. Dépendance économique

Le Centre tire la totalité de ses produits du ministère du Procureur général.

9. Chiffres comparatifs

Des éléments des états financiers ont été reclassés, au besoin, pour qu'ils soient conformes à la présentation utilisée dans l'exercice considéré. Les changements n'ont pas d'incidence sur l'actif net de l'exercice précédent.